



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

ANEXO III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

CONCORRÊNCIA n.º 90003/2024
(Processo Administrativo n.º 23381.005002.2024-39)

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Os serviços e materiais da CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores de qualidade: uso dos EPI e uniformes, entrega de documentações para formalização e cumprimento do contrato e qualidade e prazo dos serviços executados.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.4. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes, respectivamente, às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.5. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 - USO DOS EPI	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho e fornecimento e uso dos uniformes
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
 Pró-Reitoria de Administração e Finanças

Forma de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato, através de livro de registros
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia) A ocorrência será quantificada por dia a partir de 01 pessoa por mês.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 1 ocorrência = 20 pontos 2 a 3 ocorrências = 15 pontos 4 a 5 ocorrências = 10 pontos 6 a 7 ocorrências = 5 pontos 8 ou mais ocorrências = 0 pontos
Descontos	Se a contratada não obtiver ao menos 20 pontos, será desconto no valor a pagar
Número de ocorrências:	
Total de pontos:	
Observações	

INDICADOR 2 – ENTREGA DE DOCUMENTAÇÕES CONTRATUAIS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas entregas de documentações
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência durante a fase de execução
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
 Pró-Reitoria de Administração e Finanças

Forma de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato, através de livro de registros
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 3 ocorrências = 25 pontos 4 a 6 ocorrências = 15 pontos 7 a 9 ocorrências = 10 pontos 10 a 12 ocorrências = 5 pontos 13 ou mais ocorrências = 0 pontos
Descontos	Se a contratada não obtiver ao menos 25 pontos, será desconto no valor a pagar
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante, o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo
Número de ocorrências:	
Total de pontos:	

INDICADOR 3 – QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na execução do serviço
Meta a cumprir	Atendimento total das fases constantes do cronograma físico-financeiro com a qualidade especificada
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
 Pró-Reitoria de Administração e Finanças

Forma de acompanhamento	Constatação formal de ocorrências mediante registro de fiscalização
Periodicidade	De acordo com a rotina de trabalho
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 3 ocorrências = 25 pontos 4 a 6 ocorrências = 20 pontos 7 ou mais ocorrências = 0 pontos
Descontos	Se a contratada não obtiver ao menos 50 pontos, será desconto no valor a pagar
Observações	

INDICADOR 4 – PRAZO DO SERVIÇO PRESTADO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o prazo do caminho crítico na execução do serviço
Meta a cumprir	Atendimento total das fases constantes do cronograma físico-financeiro (caminho crítico) garantindo os prazos
Instrumento de medição	Constatação formal das ocorrências de cada medição
Forma de acompanhamento	Constatação formal de ocorrências mediante registro de fiscalização no atesto das medições
Periodicidade	De acordo com avaliação mensal
Mecanismo de Cálculo	Identificação das ocorrências de atraso no caminho crítico em meses através da média das ocorrências
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
 Pró-Reitoria de Administração e Finanças

Faixas de ajuste no pagamento	Até 80% do executado em relação ao previsto do desembolso mensal = 10 pontos; Entre 70% e 80% do executado em relação ao previsto do desembolso mensal = 8 pontos; Entre 60% e 70% do executado em relação ao previsto do desembolso mensal = 6 pontos; Entre 50% e 60% do executado em relação ao previsto do desembolso mensal = 4 pontos; Inferior a 50% do executado em relação ao previsto do desembolso mensal = 0 pontos
Descontos	Se a contratada não obtiver ao menos 10 pontos, será desconto no valor a pagar
Observações	

INDICADOR 5 – SOLICITAÇÕES ADMINISTRATIVAS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a solicitações do fiscal administrativo e atendimento aos requisitos do edital e seus anexos.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal administrativo do contrato, através de registros
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
 Pró-Reitoria de Administração e Finanças

Faixas de ajuste no pagamento	0 a 2 ocorrência = 20 pontos 3 a 4 ocorrências = 15 pontos 5 a 6 ocorrências = 10 pontos 7 a 8 ocorrências = 5 pontos 9 ou mais ocorrências = 0 pontos
Descontos	Se a contratada não obtiver ao menos 20 pontos, será desconto no valor a pagar
Número de ocorrências:	
Total de pontos:	
Observações	

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DO IMR

Órgão/Unidade:

Nº Contrato:

Gestor/Responsável:

Contratada:

Mês de referência

ITEM	DESCRIÇÃO	OCORRÊNCIAS	PONTUAÇÃO
INDICADOR 1 - USO DOS EPI			
1.1	Executar serviço sem a utilização de equipamentos de proteção individual (EPI), quando necessários; por ocorrência. (SOMATÓRIO DE VEZES)		
INDICADOR 2 - ENTREGA DE DOCUMENTAÇÕES CONTRATUAIS			
2.1	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes; por ocorrência.		



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
 Pró-Reitoria de Administração e Finanças

2.2	Usar indevidamente patentes registradas; por ocorrência.		
2.3	Deixar de apresentar a ART/RRT dos serviços para início da execução desteso prazo definido pela FISCALIZAÇÃO; por dia de atraso.		
2.4	Deixar de apresentar o Diário de Obras devidamente preenchido e assinado no prazo definido pela FISCALIZAÇÃO, por dia de atraso.		
2.5	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus anexos, mesmo que não previstos nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pela FISCALIZAÇÃO TÉCNICA, por ocorrência.		
2.6	Deixar de promover a anotação, registro, aprovação, licenças, matrícula CNO da obra e outras exigências dos órgãos competentes com relação ao Projeto Básico e aos serviços, inclusive responsabilizando-se por todos os ônus decorrentes.		
2.7	Deixar de efetuar às suas expensas todos os ensaios, testes e demais provas exigidas por normas técnicas oficiais para a boa execução do objeto do contrato.		
INDICADOR 3 - QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO			
3.1	Suspender ou interromper injustificadamente, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;		
3.2	Executar serviço incompleto, paliativo substitutivo como por caráter permanente, ou deixar de providenciar recomposição complementar; por ocorrência.		
3.3	Fornecer informação pérfida de serviço ou de substituição de material, por ocorrência;		



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
 Pró-Reitoria de Administração e Finanças

3.4	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;		
3.5	Suspender ou interromper injustificadamente, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais pertencentes ao caminho crítico; por dia.		
3.6	Utilizar as dependências da RFB para fins diversos do objeto do Contrato; por ocorrência.		
3.7	Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado; por ocorrência.		
3.8	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais; por ocorrência.		
3.9	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia.		
3.10	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência.		
3.11	Fornecer e instalar no local as placas exigidas pelos órgãos locais de fiscalização e licenciamento.		
3.12	Responsabilizar-se pela guarda, segurança e proteção de todo o material, equipamentos e ferramentas utilizadas na execução do serviço de engenharia, até a conclusão dos trabalhos.		
3.13	Retirar do local da execução dos serviços de engenharia, nos termos da notificação da Fiscalização, qualquer empregado que não corresponder à confiança ou perturbar a ação da Fiscalização.		



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
 Pró-Reitoria de Administração e Finanças

3.14	Submeter consulta à CONTRATANTE, por intermédio do Fiscal do Contrato, quando aplicar na execução dos reparos e adaptações material ou equipamento “similar” ou “equivalente” ao especificado, devidamente acompanhada de laudos ou pareceres e levantamento de custos.		
3.15	Refazer serviço não aceito pela FISCALIZAÇÃO, nos prazos estabelecidos no contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO; por ocorrência.		
3.16	Indicar e manter durante a execução do contrato responsável técnico (engenheiro ou arquiteto), nas quantidades previstas no Edital e em seus anexos; por dia.		
3.17	No caso de reincidência de uma ocorrência, identificada pela Fiscalização Técnica em relação ao mesmo item, em dois Índices de Medição de Resultados (IMR) consecutivos ou intercalados ao longo de seis meses.		
INDICADOR 4 - PRAZO DO SERVIÇO PRESTADO			
4.1	Atraso de prazo injustificado do cronograma entre desembolso previsto acumulado e desembolso executado acumulado no período		
INDICADOR 5 - SOLICITAÇÕES ADMINISTRATIVAS			
5.1	Deixar de cumprir as disposições do contrato, após notificação formal por dia de descumprimento, podendo ensejar a aplicação de penalidade a partir do 5º dia útil de atraso.		
5.2	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus anexos, mesmo que não previstos nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pela FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, por ocorrência.		



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
 Pró-Reitoria de Administração e Finanças

5.3	No caso de reincidência de uma ocorrência, identificada pela Fiscalização Administrativa em relação ao mesmo item, em dois Índices de Medição de Resultados (IMR) consecutivos ou intercalados ao longo de seis meses.		
Pontuação (soma total da pontuação dos quesitos avaliados):			

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação Total do Serviço (X) =	Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + “Indicador 4” + “Indicador 5”.
---	---

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de Pontuação de Qualidade	Pagamento Devido	Fator de Ajuste de Nível de Serviço
X > 90 pontos	100% do valor previsto	1,00
85 < X < 90 pontos	99% do valor previsto	0,99
80 < X < 85 pontos	98% do valor previsto	0,98
75 < X < 80 pontos	96% do valor previsto	0,96
70 < X < 75 pontos	94% do valor previsto	0,94
Abaixo de 70 pontos	90% do valor previsto	0,90
Valor devido mensal* =		



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

*(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)

4. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

4.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas. As ocorrências e posterior ajuste de pagamento não elide à CONTRATADA das sanções previstas no Contrato e legislação.

4.2. As penalidades administrativas seguirão os trâmites e normas previstos no item "Das Sanções Administrativas" do Termo de Referência.

4.3. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa pleiteando a não incidência das ocorrências, observadas as seguintes condições:

4.3.1. A justificativa deverá ser pautada em fato justo, razoável e não previsível, devidamente comprovado, não sendo aceito alegações por culpa da CONTRATADA.

4.3.2. A justificativa deverá ser apresentada por escrito, contendo em anexo todos os documentos citados e protocolada junto aos fiscais do contrato.

4.3.3. A justificativa deverá ser apresentada no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis da Notificação, sob pena de preclusão do direito e incidência do IMR.

João Pessoa/PB, ... de 202...

[NOME DO SIGNATÁRIO]

Fiscal do Contrato

João Pessoa/PB, ... de 202...

Ciente,

[NOME DO SIGNATÁRIO]

Preposto da Contratada